



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° **000037** 2017 - AAP - AQP

Nombre y Apellido completos del Reclamante

Walter Alfredo Huaco Rojas

Teléfono 944440800

Domicilio del Reclamante

Calle/ Jirón/ Avenida

Av. Sn Jeronimo 546 Dpto 403 Umawallo

Provincia / Departamento

Arequipa - Arequipa

País

Perú

Documento de Identidad del Reclamante

DNI 29616171

Carnet de Extranjería

Pasaporte

Correo electrónico Walter 75_2@hotmail.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

Paola Cano (superuser Aeropuerto)

Identificación y Precisión del Reclamo

Extravío de Cartera en inmediaciones del Parque
Aproximadamente a las 6.45 ingreso al area de Parqueo
baja mi esposa del Vehículo Saca sus pertenencias
ingresa a la Sala de Embarque de la aerolínea para
identificarse y no encuentra su Cartera regresa al parqueo
y no la encuentra. Concurso con la Srta: Cano para solicitar
si tienen Camaras de Seguridad en la parte exterior para
poder ver que o quien pudo recoger la Cartera y me dice que no
cuentan mi Reclamo es que por Seguridad del Usuario del Terminal Aéreo

Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) y no se repitan casos como
este, pongan o faciliten los medios necesarios para nuestra
Seguridad.

Firma

Huella digital



Fecha: 23 de agosto de 2017

RESOLUCIÓN N° 037-2017-AAP-AQP

Expediente : 037-2017-AAP-AQP
Reclamante : Walter Alfredo Huaco Rojas

Arequipa, 31 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 037-2017-AAP-AQP de fecha 23 de Agosto de 2017, interpuesto por el Sr. Walter Alfredo Huaco Rojas, identificado con DNI N° 29616171 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5 del Reglamento establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16 del Reglamento.

Que, el Reclamante presenta su queja indicando que en inmediaciones del parqueo vehicular se extravió la cartera de su señora esposa quien se percató de dicha extravió al momento del chequeo en el counter de la línea aérea por la que se iba a transportar. Asimismo, que frente a ello solicitó se puede ver las cámaras de seguridad en el área de parqueo y que recibió como respuesta que no se cuenta con cámaras en dicha área por lo que solicita que por seguridad de los usuarios se adopten las medidas correspondientes a fin de evitar que se repitan situaciones como la mencionada.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Supervisor del Terminal que se anexa a la presente que confirma lo indicado en el reclamo interpuesto y de las explicaciones que se le dieron al Reclamante.

Que, al respecto, pese a lamentar lo referido en cuanto al extravió alegado, debe indicarse que la custodia sobre los bienes de los usuarios no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino que corresponde a los propios usuarios, por lo que la empresa no es responsable del extravió, correspondiendo en todo caso a las autoridades competentes realizar las investigaciones para determinar la existencia del algún acto delincuencia.



Que, con relación a la falta de cámaras de seguridad, cabe advertir que en la zona donde se menciona se habría producido el extravío no se cuenta con cámaras de seguridad, toda vez que las cámaras de seguridad que fueron adquiridas como parte de las obras obligatorias que el Estado dispuso ejecutar en el Aeropuerto se han ubicado prioritariamente en el acceso a la zonas restringidas del aeropuerto a fin de garantizar la seguridad aeroportuaria frente a actos de interferencia ilícita con las operaciones aeroportuarias.

Que, en todo caso, para las inversiones que se tienen proyectado ejecutar y que deben contar con las aprobaciones estatales correspondientes en el marco del Contrato de Concesión y las normas legales correspondientes, se están incluyendo cámaras de seguridad adicionales por lo que tampoco se advierte un incumplimiento de la empresa por la ausencia de cámaras en dicha zona del aeropuerto, teniendo en cuenta que la empresa debe dar cumplimiento al Contrato de Concesión para ejecutar inversiones y que además tal circunstancia no es la causante del extravío.

Que, atendiendo a lo indicado, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de comprender el malestar del reclamante y de ponernos a disposición para las investigaciones que las autoridades competentes tengan a bien realizar con relación al extravío y aceptar la sugerencia del reclamante respecto de adoptar medidas que minimicen ocurrencias como la indicada, las mismas que ya se vienen adoptando.

Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

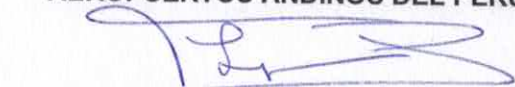
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 037-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y de ponernos a disposición para las investigaciones que las autoridades competentes tengan a bien realizar con relación al extravío informado e indicar que la empresa se encuentra gestionando nuevas inversiones en aras de favorecer los servicios que se ofrecen.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 037-2017-AAP-AQP
ANEXO 1

INFORME SUPT2308-2017

PARA : Sr. Tito Luque Rojas
Administrador
: Sr. Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles
Jefe de Operaciones

DE : Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

FECHA : 23-08-2017

ASUNTO : Informe del Reclamo N° 00037-2017-AAP-AQP

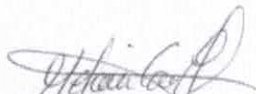
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle acerca del Reclamo N°00037 interpuesto el día 23 de Agosto en el Área de Informes.

1. El día 23 de Agosto a horas 06:50 a.m. se acercó al counters de Informes un usuario para indicar que se le había extraviado la cartera de su esposa en el parking y que posterior al vuelo de su esposa regresaría para revisar las cámaras de seguridad del parking.
2. Siendo las 07:40 a.m. se acerca nuevamente el usuario para pedir el Libro de Reclamaciones y poder tener una solución a la pérdida de la cartera.
3. Me acerque al Sr. Walter Alfredo Huaco Rojas para poder conversar , solucionar su molestia y preguntar por lo ocurrido .El Sr. Walter me informa que el estaciono su vehículo frente a la garita de pago ubicada en el parking y acompañado de su esposa la cual viajaba con Peruvian hizo caer la cartera al costado del vehículo ;lo cual ella no se percató sino hasta que fue a la aerolínea para realizar su check inn; Inmediatamente retorno al lugar donde supuestamente la hizo caer pero no encontró nada.
Por este motivo y posterior al embarque de su esposa el Sr. Walter retorna al counters de informes y pide revisar las cámaras de seguridad del parqueo y verificar quien había recogido su cartera.
4. Se le indico que en el Área de parqueo no se cuenta con cámaras, se realiza el perifoneo para verificar si algún otro usuario la había encontrado; no se recibe respuesta alguna. También se le indica que todas las pertenencias son responsabilidad única del propietario y que también se cuenta con la PNP en esta área.
5. Después el Sr. Walter indica que no solo la pudo haber hecho caer sino que pudo haber sido sustraído en otro lugar; es decir no sabía si la había hecho caer o fue sustraída.

6. Nuevamente se le indica que se tiene procedimientos de Seguridad dentro del Terminal pero que el parqueo era una área pública y que justo en la hora de la pérdida la afluencia de vehículos y personas era fuerte. El Sr. Walter solicita muy molesto se coloquen cámaras para la seguridad del usuario.
7. El Sr. Walter no entendía razones y solicita el Libro de Reclamaciones, se procede a la entrega a solicitud del usuario.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Paola Cano Esquíá.
Supervisor de Terminal

Abel Flores


De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 31 de agosto de 2017 03:52 p.m.
Para: walter75_2@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 037-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución n° 37-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Walter Alfredo Huanco Rojas,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 037-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 037-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**Mercedes Carhuayo**
Auxiliar Administrativa

☎ 054 344834 ☎ 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe 📱 @AeropAndinos
🌐 /aeropuertosanandinosdelperu
🖨 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

